



## BESOINS DE L'ENTREPRISE

L'accueil physique est la première image que les clients ont de l'entreprise. Le collaborateur chargé de l'accueil est le premier interlocuteur des visiteurs professionnels ; excellente présentation, sourire, diplomatie, qualités relationnelles, facilités d'élocution et de compréhension, gestion du stress, etc. sont les compétences clés à acquérir.

Cette formation aux techniques de l'accueil en entreprise est donc un investissement profitable à l'entreprise qui se doit d'y faire participer impérativement les collaborateurs concernés.

## APPORTS DE LA FORMATION

Cette formation apporte aux participants les techniques pour bien accueillir physiquement les clients et visiteurs de l'entreprise. Elle professionnalise les techniques empiriques existantes.

Les participants y apprennent les repères, principes, techniques et méthodes d'expression orale, comportementales et d'attitude professionnels en accueil physique, ainsi qu'à gérer les tensions.



A l'issue, les participants reçoivent un « jogger » A5 plastifié couleur en rappel des 10 techniques clés.

# PROFESSIONNALISER L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS EN ENTREPRISE

Référence ACCCLI01

## Programme de formation

### PRESCRIPTIONS

#### Objectifs opérationnels

- Acquérir durablement les bons réflexes et les bons comportements pour un accueil visiteurs optimal
- Savoir mieux communiquer en face à face lors de l'accueil client ;
- Savoir projeter une image positive de l'entreprise en accueil ;
- Savoir gérer les situations délicates et les personnalités difficiles : savoir accueillir, informer, expliquer, conseiller, désamorcer, apaiser, etc.

#### Public concerné

- Assistantes, hôtes / hôtesse ;
- Tout collaborateur qui accueille en physique les visiteurs de l'entreprise.

#### Prérequis

- Avoir les connaissances de base des principes de la relation client.

#### Durée

1 journée (7h).

#### Les + pédagogiques de la formation :

- Consultant-formateur expert ;
- 6 participants maximum (selon normes COVID en cours) ;
- Travail exclusivement sur le contexte et les problématiques des participants ; utilisation de cas fournis par les participants ;
- Mises en situation d'accueil physique ; débriefing en groupe ;
- Feedbacks bienveillants et prise en compte constante du contexte des participants ;
- Les apports théoriques explicitent et complètent le travail spécifique ;
- Bilan et plan d'action personnalisés à l'issue ;
- A l'issue, les participants reçoivent :
  - o Un aide-mémoire électronique synthétique centré sur les méthodologies et points clés ;
  - o Leurs enregistrements audios en référence future.

#### Méthodes pédagogiques

- Démonstratives, magistrale et de découverte ;
- Nombreux exercices d'application.

#### Positionnement et évaluation des acquis

- En entrée formation : test de rédaction et quizz de positionnement ;
- En cours de formation : tests de rédaction intermédiaires et quizz ;
- En fin de formation : exercice d'application de synthèse.

## PROGRAMME COMPLET

### MODALITES DES SESSIONS

#### Intra-entreprises

Intra-entreprises à la demande, sur votre site ou en nos locaux.

#### Nombre de participants

8 participants maximum par session pour un travail optimisé.

#### Inscriptions

Inscriptions entreprises et individuels par email à [contact@face-client.com](mailto:contact@face-client.com)

Confirmation sous 24 heures par retour. Sessions distancielles garanties à la 1ère inscription (Interface Zoom).

#### Accessibilité personnes en situation de handicap

Nos locaux de Paris Opéra sont handicapés. Nos équipes sont sensibilisées aux besoins des personnes malentendantes et malvoyantes. Nous signaler tout besoin d'adaptation.

### CONTACT



### FACE-CLIENT

PatrickJAYCommunications  
15-17 rue Scribe  
F-75009 Paris  
+33 (0)6 07 19 18 42  
[patrickjay@face-client.com](mailto:patrickjay@face-client.com)  
[www.face-client.com](http://www.face-client.com)

#### Les facteurs clés de succès d'un accueil physique réussi

- Etat des lieux, réalités, avantages et inconvénients de l'accueil physique
- Six clés de l'accueil physique : disponibilité, technicité, clarté, continuité, confort, courtoisie
- Les étapes de l'accueil et leurs points clés
- Points d'attention et de support de communication physique
- Utiliser la synergie des trois composantes de la communication interpersonnelle : oral, gestuel, verbal

#### Les fondamentaux de l'expression orale en accueil visiteurs

- Prise de contact en accueil physique : présentations, rituels
- Oral : contrôle et utilisation du débit, de la diction, et des ruptures de rythme
- Articulation, expression et fluidité de l'expression orale
- Le verbal, le sourire, le ton, le débit, la formulation positive

#### Accueil et réponse aux demandes des visiteurs en entreprise

- SOPASA : grille de résolution de demande
- Comment cadrer et structurer sa réponse
- Adopter un comportement orienté solution
- Faire exprimer et comprendre précisément
- Savoir orienter, conseiller, prendre le visiteur en charge
- Savoir conclure efficacement l'accueil

#### Soigner le dialogue avec le client professionnel

- Renforcer sa capacité d'écoute active : techniques
- Être proactif en entretien : techniques de reformulation, d'exploration et de questionnement
- Interruptions et verrouillages

#### Faire du non verbal un atout

- Utiliser la force du canal visuel pour créer une bonne première impression : clés du langage non-verbal
- Attitudes à adopter en accueil physique
- Comprendre les impacts des cadres de référence individuels dans la communication
- Le langage non-verbal adapté à la communication en face à face
- Postures physiques à adopter pour un impact positif sur la perception en accueil
- Comment créer de l'empathie par le mirroring verbal et non verbal

#### Savoir gérer les situations délicates en accueil physique

- Savoir prendre en compte les « bagages émotionnels » antérieurs
- Savoir diffuser les malentendus, les incompréhensions
- Savoir désamorcer les tensions
- S'affirmer sans agressivité : les outils de l'assertivité
- S'appuyer en permanence sur :
  - Les principes de négociation raisonnée d'Harvard
  - Les règles de négociation émotionnelle

### FORMATION COMPLEMENTAIRE CONSEILLEE

[Réussir l'accueil téléphonique client - 1 journée \(7h\).](#)